

An aerial photograph of a large train station at dusk. The sky is a mix of deep blue and orange from the setting sun. Several high-speed trains are visible on the tracks, with their interior lights glowing. To the left, there is a large, multi-story brick building with many windows. In the background, a crane and other industrial structures are visible. The overall scene is a busy transportation hub.

Bedre sammenheng i kollektiv transport

Forbrugerrådet
Tænk
Passagerpuls

Kan jeg få penge tilbage, hvis min bus til Valby bliver forsinket, så jeg ikke kan nå min Orangebillet til Odense?

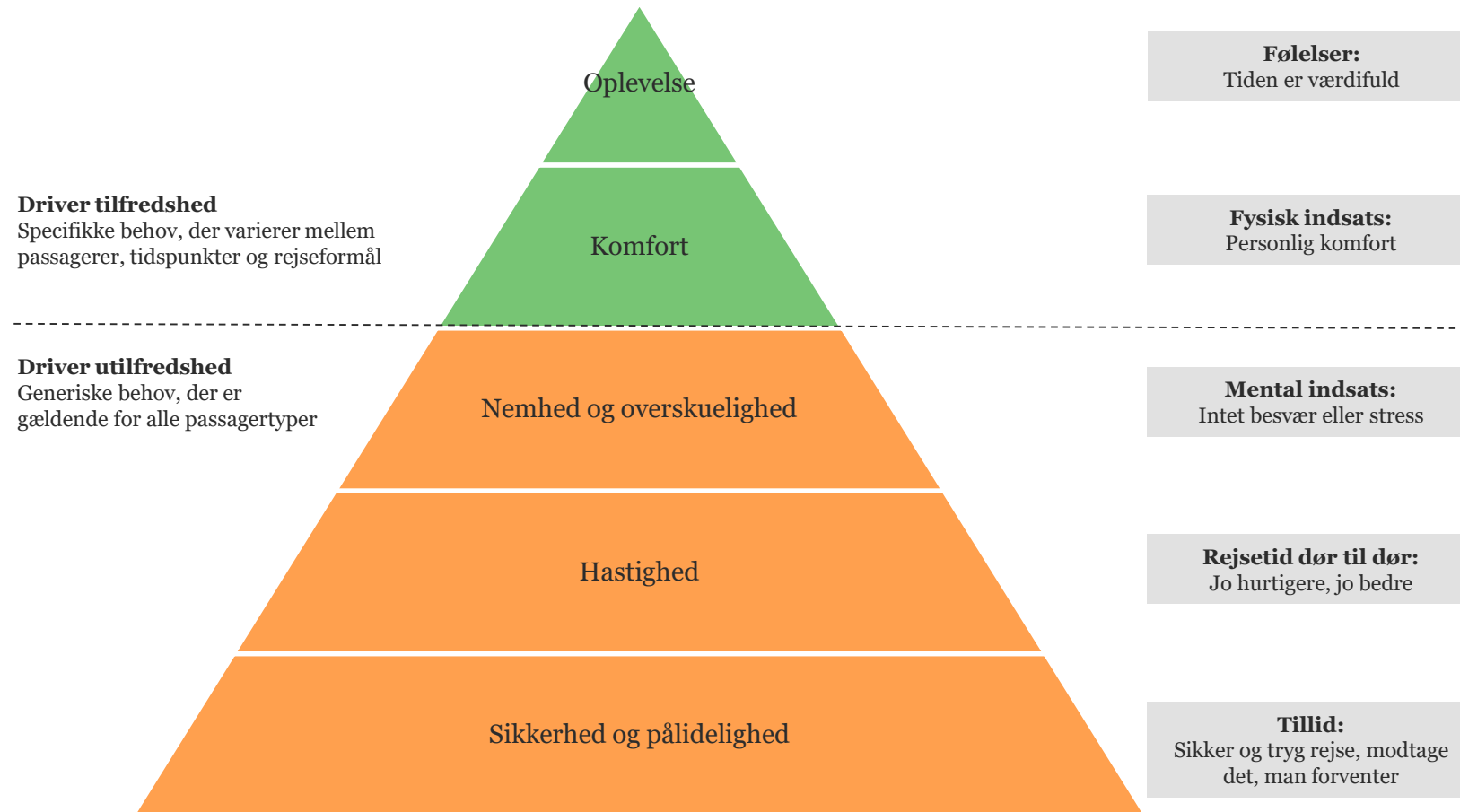
Kan jeg bruge en billet fra Midttrafiks app i et Arrivatog?

Kan jeg finde vej fra Metroen til stoppestedet med bus 14 på Nørreport?

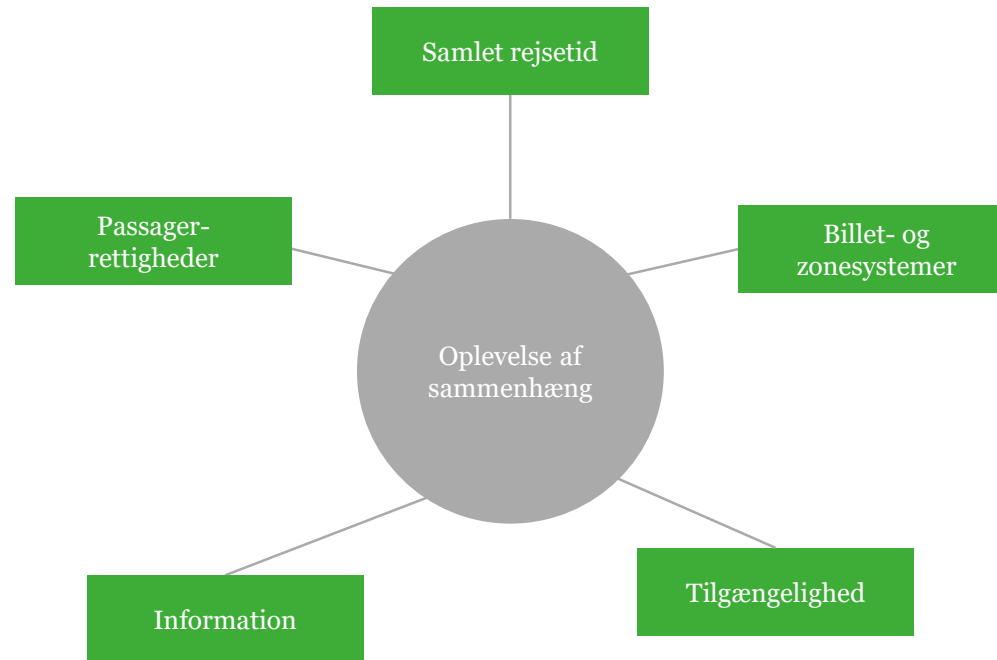
39 % af passagererne er enige i, at sammenhængen i den kollektive transport er god. 26 procent er direkte uenige eller meget uenige.

Kilde: Wilke, 2018

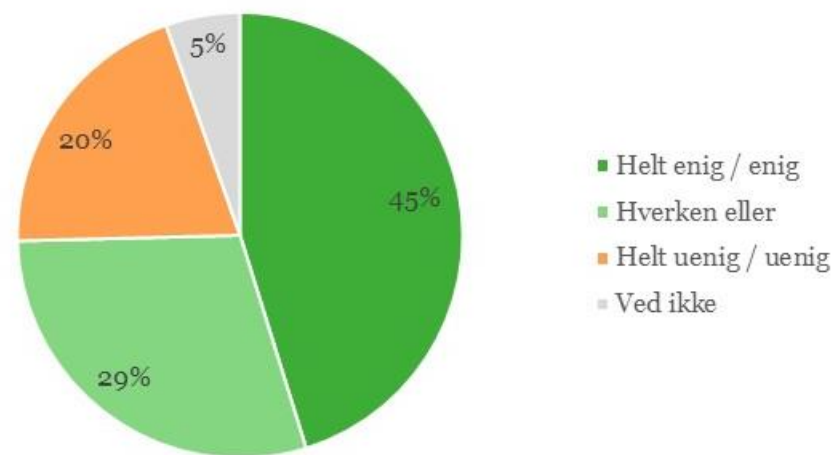
Passagerernes behovspyramide



Kilde: Van Hagen & Sauren (2014)

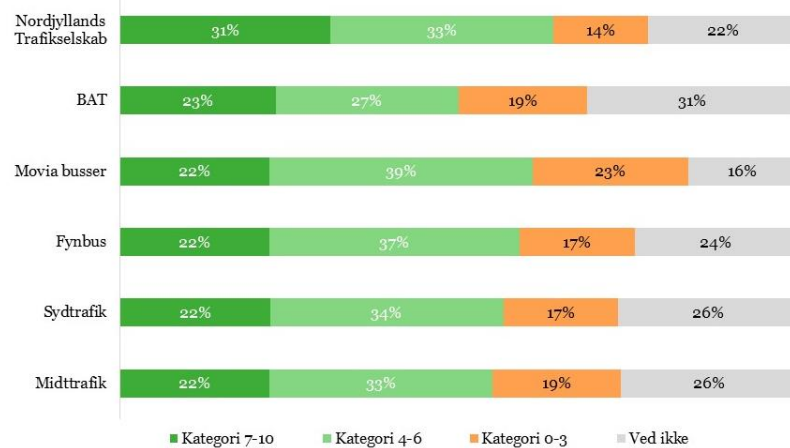
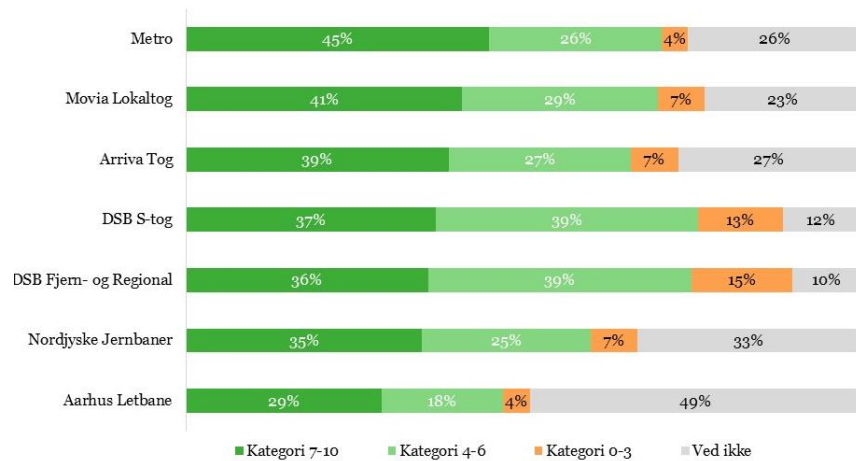


Jeg synes, at køreplanerne passer godt sammen, så det er nemt at skifte mellem flere transportmidler - også på tværs af selskaber



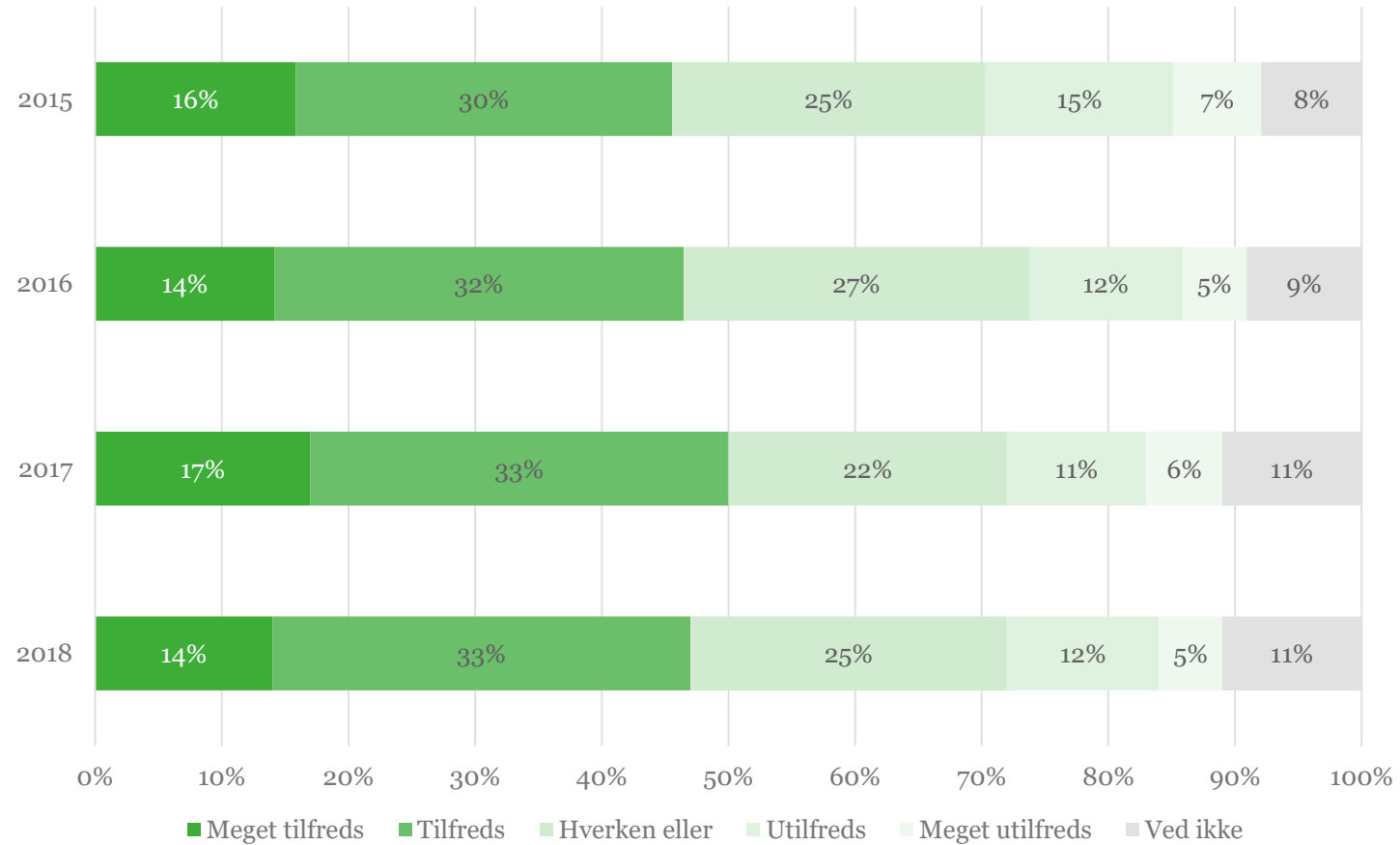
Kilde: Wilke (2018)

Hvor tilfreds er du med informationen fra (selskab), når der er forsinkelser?

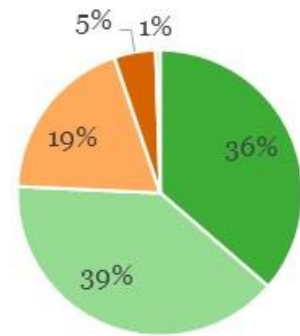


Kilde: Wilke (2018)

Mulighederne for at købe billet eller kort til dine rejser med offentlig transport



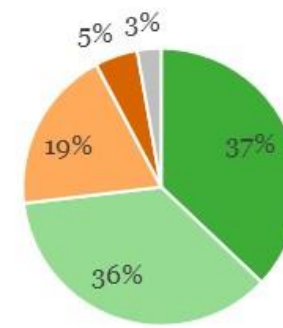
Hvor vigtigt er det for dig at kende prisen for din rejse?



■ Meget vigtigt ■ Vigtigt ■ Mindre vigtigt
■ Ikke vigtigt ■ Ved ikke

Kilde: Passagerpulsen (2018), n=2.006

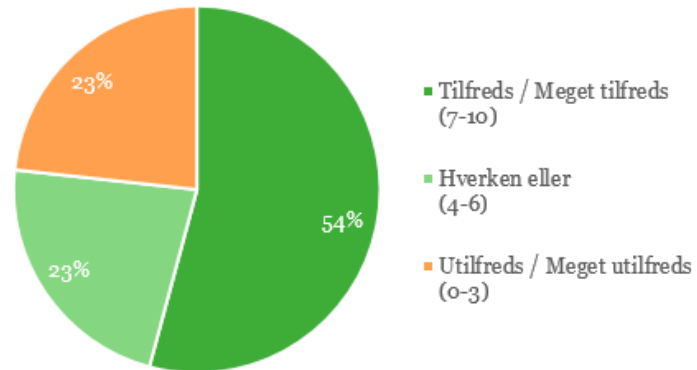
Hvor vigtig er prisen for dit valg af billettype?



■ Meget vigtig ■ Vigtig ■ Mindre vigtig
■ Ikke vigtig ■ Ved ikke

Kilde: Passagerpulsen (2018), n=2.006

Hvor tilfreds er du med cykelparkeringen på denne station?
Gennemsnit 2016-18.



Kilde: Passagerpuls, De Nationale Passagertilfredshedsundersøgelser



Station	Andel tilfredse	Besvarelser
Espergærde st	84%	51
Vordingborg st	84%	58
Værløse st	84%	54
Bramming st	82%	52
Nyborg st	81%	66

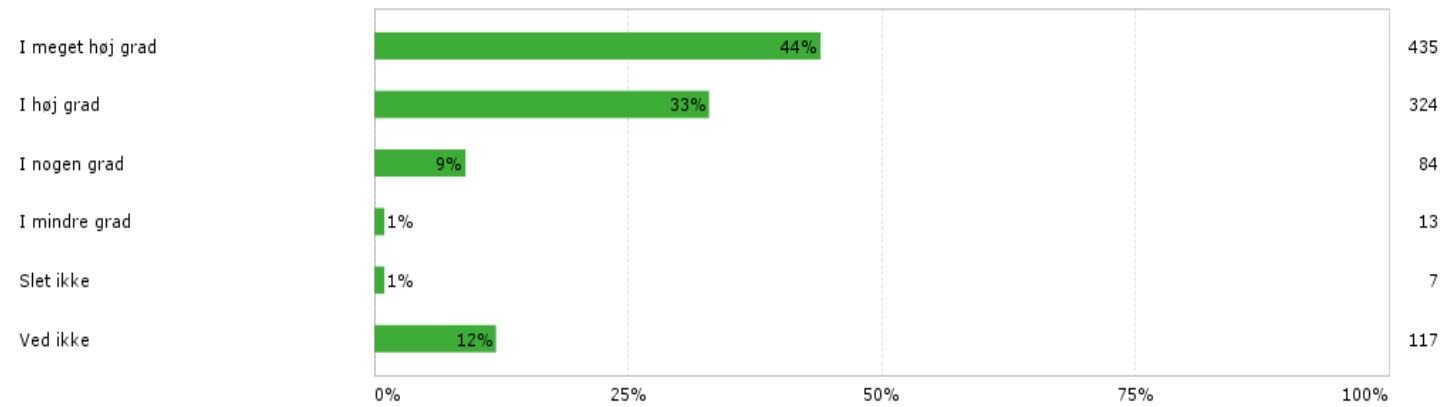


Station	Andel tilfredse	Besvarelser
Aarhus H	28%	680
Københavns H	28%	766
Nordhavn st	28%	61
Østerport st	28%	168
Vanløse st	29%	144

Ni forskellige rejsetids- og rejsegarantier

Selskab	Transportformer	Hvor stor skal forsinkelsen være?	Kompensationsform?	Dækker ved mistede skift?
DSB	Fjern- og regionaltog, S-tog	30 minutter	Erstatningsbillet eller kompensation på 25 – 100 % af billetprisen.	Delvist. Dækker skift mellem DSB's og Arrivas tog, men ikke til bus og kun delvist til metro og lokalbaner.
Arriva	Fjern- og regionaltog	30 minutter	Erstatningsbillet eller kompensation. 25 – 100 % af billetprisen.	Delvist. Dækker skift mellem DSB's og Arrivas tog, men ikke til bus og kun delvist til metro og lokalbaner.
Nordjyllands Trafikselskab	Bus, regional- og lokaltog	20 minutter	Valg mellem kompensation og refusion for udgifter til taxa eller privatbil op til 350 kr. Ved rejser, der kun er med bus, kan man ikke få kontant kompensation.	Delvist: Dækker skift mellem NT's busser og tog, samt skift mellem NT's tog og DSB's eller Arrivas tog. Dækker også Midttrafik og Sydtrafiks busser. Dækker ikke skift mellem NT's busser og DSB's eller Arrivas tog.
Midttrafik	Bus, letbane og lokalbane	20 minutter	Refusion af udgifter til taxa eller privatbil op til 50 km.	Delvist: Dækker skift mellem Midttrafiks busser, letbanen og Lemvigbanen. Dækker ikke skift til DSB's eller Arrivas tog.
Sydtrafik	Bus	20 minutter	Refusion af udgifter til taxa eller privatbil op til 50 km.	Delvist: Dækker skift mellem Sydtrafiks og Midttrafiks busser. Dækker ikke skift til DSB's eller Arrivas tog.
Fynbus	Bus	20 minutter	Refusion af udgifter til taxa eller privatbil. Ingen beløbs- eller kilometergrænse.	Delvist: Dækker skift mellem Fynbus' busser. Dækker ikke skift til DSB's eller Arrivas tog.
Movia	Bus og lokaltog	20 minutter	Refusion af udgifter til taxa eller privatbil op til 300 kr.	Nej
Metroselskabet	Metro	30 minutter	Refusion af udgifter til taxa eller privatbil op til 300 kr.	Nej
BAT	Bus	20 minutter	Refusion af udgifter til taxa eller privatbil. Ingen beløbs- eller kilometergrænse.	Nej

I dag er der mange forskellige rejsetidsgarantiordninger, som de forskellige trafikselskaber står for. I hvilken grad synes du, at det er en god idé at lave en fælles rejsetidsgaranti for bus, tog og metro, så der er ens regler i hele landet?



Hvordan skaber vi god sammenhæng?

- Sammenhæng i køreplaner
- Sammenhæng i information – især ved forsinkelser
- Sammenhæng i priser og billetter
- Sammenhæng på tværs af transportformer
- Sammenhæng i passagerrettigheder

An aerial photograph of a large train station at dusk. The sky is a mix of deep blue and orange from the setting sun. Several high-speed trains are visible on the tracks, with their interior lights glowing. To the left, there is a large, multi-story brick building with many windows. In the background, a city skyline is visible under the twilight sky.

Tak For ordet

Forbrugerrådet
Tænk
Passagerpuls